SoftPhone

Manual de Usuario

Contenido

1 Introducción 4
2 ¿Qué es SoftPhone? 4
3 ¿Cómo funciona? 4
4 ¿Cómo instalarlo? 4
5 ¿Cómo utilizarlo? 4
5.1 Panel de Discado 5
5.2 Antes de realizar llamadas debes recordar 7
5.3 Regístrate con tu Proveedor de Servicios de Internet (Cantv) 8
6 Realizar llamadas 9
7 Finalizar llamadas 11
8 Re-discar llamadas 12
9 Responder llamadas 13
10 Auto-respuesta 15
11 Llamada en espera 16
12 Llamadas extendidas 17
12.1 Llamada en conferencia: 17
12.1.1 Iniciando una Llamada en conferencia: 17
12.1.2 Agregar otro participante a la conferencia 18
12.1.3 Quitar a un participante de la conferencia 18
12.1.4 Efectuar conferencias con múltiples participantes 18
12.1.5 Agregar un participante a la conferencia proveniente de una Lista de contactos 19
12.2 Transferencia de llamadas 19
12.2.1 Transferencia no asistida 19
12.2.2 Transferencia asistida 20
13 Auto conferencia 21
13.1 Tabla Manejo de Conferencia 21
14 No molestar 22
15 Flash 23
16 Manos libres 24
17 Grabar llamadas 28
17.1 Carpeta de llamadas: 28
17.2 Grabar las llamadas: 28
18 Gavetas y Menú de configuración 29
18.1 La Gaveta de contactos 29
18.2 Agregar un nuevo contacto. 29
18.3 Agregar un Nuevo Grupo. 30
18.4 Renombrar un Grupo. 31
18.5 Marcar un número desde la Gaveta de contactos: 31
18.6 Cerrar la Gaveta de contactos: 31
18.7 Separar la Gaveta de contactos del SoftPhone: 31
18.8 Unir la Gaveta de contactos al SoftPhone: 31
18.9 Visualizar las llamadas recientes 31
18.10 Importar contactos 32
18.11 Exportar contactos 34
19 Controles de discado 35
19.1 Ajustando el Micrófono /Manos libres 35
19.2 Selección del Codec 35

20 Controles de discado 35
20.1 Ajustando el Micrófono /Manos libres 36
20.2 Selección del Codec 36
20.3 Menú de contexto 36
20.3.1 Ventana de Manejo de privacidad 37
20.3.2 Ventana de Estado de Cuentas SIP 38
20.3.3 Ventana Acerca de... 38
20.3.4 Controles de ventana 38
20.3.5 Controles de ventana del SoftPhone para Windows 38
21 Teclas de acceso rápido 41
21.1 Teclas - Teclas de acceso rápido 41
21.2 Teclas - Teclas de Acceso Rápido (Continuación...) 42
22 Apéndice A - Guía de resolución de problemas del SoftPhone 43
22.1 Problemas de redes 43
22.2 Login time out 43
22.3 Tabla – Elementos relevantes de la Red. 43
22.4 Cómo hacer Ping a una Computadora A (Windows): 43
22.5 Firewall y NAT 44
22.6 Tabla – Puertos Estándar. 44
22.7 Múltiples direcciones IP sobre la misma computadora 44
22.8 Problemas de audio 44
22.9 Audio pulsante 45
22.10 Audio con ruido de fondo 45
22.11 Sonidos de audio entrecortados en una conferencia 45
22.12 Sonido Pobre 45
22.13 Eco en el audio 46
22.14 Audio en una sola vía. 46
22.15 Log de diagnóstico 47

1 Introducción

El presente manual presenta toda la información necesaria para que puedas conocer las bondades del SoftPhone y cómo hacer uso de cada una de ellas.

2 ¿Qué es SoftPhone?

El SoftPhone es un software de emulación de teléfono que te ofrece Aba Voz de Cantv para realizar y recibir llamadas a través de tu computadora utilizando la conexión de Aba (Banda Ancha). Posee las características de un teléfono tradicional, además de las siguientes:

- Re discado
- Llamada en espera
- Manos libres
- Manejo de privacidad
- Estado de cuenta
- Registro de diagnóstico
- Llamada en conferencia
- Transferencia de llamadas
- No molestar (¿) (Re direccionamiento automático de llamadas a la contestadota de Voz)
- Auto respuesta
- Auto conferencia
- Grabación de llamadas
- Gaveta de contactos
- Llamadas recientes
- Importación y Exportación de contactos
- Teclas de acceso rápido

Opcionalmente puede tener mensajería instantánea y video.

3 ¿Cómo funciona?

En vez de realizar llamadas sobre la red telefónica estándar, las realiza a través de un computador con conexión a banda ancha. La transmisión de la voz es posible gracias a la tecnología Voz sobre IP. (Voice Over Internet Protocol - VoIP).

4 ¿Cómo instalarlo?

Para realizar la instalación del SoftPhone ejecuta lo indicado en el Manual de Instalación y Configuración del SoftPhone o en la Guía Rápida de Instalación y Configuración del Softphone.

5 ¿Cómo utilizarlo?

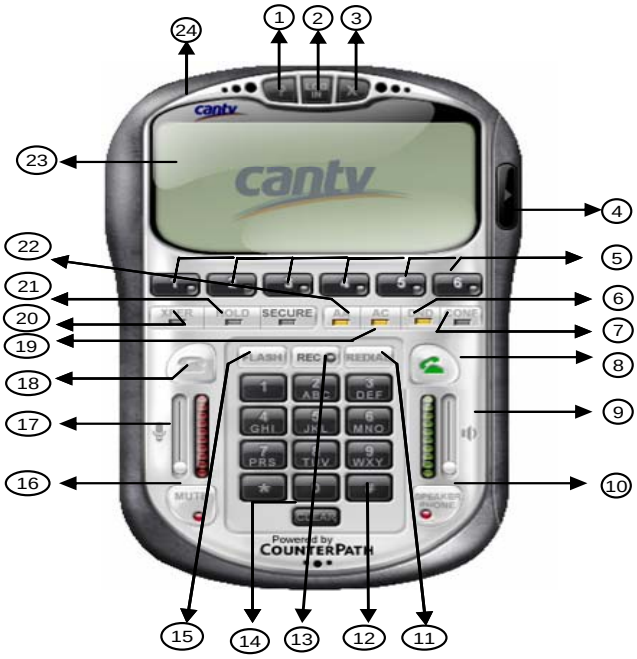
Para poder utilizar el Softphone, ejecuta el proceso de instalación del mismo en tu PC. (Ver Manual de Instalación y Configuración del SoftPhone).

Una vez instalada la aplicación en tu PC, sigue los pasos que se indican en este manual.

5.1 Panel de Discado

La interfaz de usuario principal del SoftPhone posee un panel de discado fácil de usar, el cual permite el acceso rápido a las opciones de llamada básicas y avanzadas. En la siguiente figura se muestra esta interfaz.

Interfaz de Usuario SoftPhone



1. Tecla que permite bajar el Manual de Usuario del SoftPhone y almacenarlo en tu PC.
2. Tecla que permite activar la ventana para el registro del usuario en la red.
3. Tecla que permite cerrar el Softphone.
   Importante:
   El Softphone no tiene opción de minimizarse, puedes dejarlo abierto y usar otros programas libremente, pero si se cierra donde está la "X" no podrás ni hacer ni recibir llamadas
4. Tecla que permite activar / desactivar la funcionalidad Gaveta de Contactos. En esta también se registran las llamadas recibidas y realizadas.
5. Teclas que permiten cursar o recibir llamadas.
6. Tecla que permite activar / desactivar la funcionalidad de No Molestar.
7. Tecla que permite activar / desactivar la Conferencia.
8. Tecla que permite discar el número ingresado.
9. Tecla que permite regular el volumen del auricular.
10. Tecla que permite activar la funcionalidad Manos Libres. Inhabilita el Altavoz.
11. Tecla que permite llamar al último número discado.
12. Tecla que permite ingresar números de teléfono a discar. Posee la misma función que el teclado numérico de tu computador.
13. Tecla que permite grabar tus llamadas salientes y entrantes.
14. Tecla que permite borrar de la pantalla el número de teléfono ingresado.
15. Tecla que permite discar un número de teléfono ingresado en el panel principal.
16. Tecla que permite silenciar el auricular.
17. Tecla que regula el volumen del micrófono.
18. Tecla que permite colgar la llamada realizada y obtener tono para poder realizar otra.
19. Tecla que permite activar / desactivar funcionalidad de auto-conferencia.
20. Tecla que permite activar / desactivar la transferencia de llamadas.
21. Tecla que permite activar / desactivar la funcionalidad para colocar la llamada en espera.
22. Tecla que permite activar / desactivar la funcionalidad de auto-respuesta.
23. Pantalla principal del SoftPhone: muestra los mensajes de conexión, error, números de llamadas entrantes, salientes, entre otros.
24. Logo de Cantv: Link con la página http://www.Cantv.com.ve

5.2 Antes de realizar llamadas debes recordar

Hacer llamadas con SoftPhone es sencillo. Sin embargo, debes tener en cuenta que existen algunas diferencias entre utilizar un teléfono convencional y utilizar un Softphone:

- El Softphone debe estar activo en el computador al momento de realizar y recibir llamadas
- El Softphone debe estar registrado en la red antes de realizar o recibir llamadas. Este proceso se toma unos segundos hasta que el Softphone automáticamente contacte a tu Proveedor de servicios de Internet. Cuando el estado de la llamada indique ***Sesión Iniciada-ingresa el número de teléfono***, puedes realizar tus llamadas.
- Como las llamadas son transmitidas a través de Internet, la calidad del servicio puede disminuir debido a la congestión. Aunque SoftPhone incluye capacidades avanzadas de procesamiento de señales a fin de reducir el efecto de la congestión, se puede apreciar una reducción en la calidad en la voz mientras la red esté congestionada. Típicamente una conexión banda ancha provee el ancho de banda necesario para una alta calidad de voz y video. Si observas que calidad disminuye, por favor lee el ***Apéndice A: Resolución de problemas.***
- La primera vez que instales el Softphone en un PC, éste a través de su interfaz de usuario te solicitará el número de licencia del software.

Nota:
El número de licencia lo puedes consultar una vez activada la funcionalidad de Aba Voz denominada Softphone a través de http://oficina.cantv.net -› Detalle Aba Voz -› Funcionalidades Activación/Desactivación -› Configuración

5.3 Regístrate con tu Proveedor de Servicios de Internet (Cantv)

El registro del Softphone con el Proveedor de Servicios de Internet (Cantv), se efectúa al momento de instalar o ejecutar el Software en el PC, si vas a utilizar el Softphone en otro PC deberás ejecutarlo en este.

En caso que se te haya olvidado configurar tu usuario o registrarte, puedes presionar el botón derecho del Mouse sobre el SoftPhone. Aparecerá la siguiente ventana para que configures el mismo o te registres según sea el caso.

Posteriormente haz Clic sobre la opción ***Configuración*** que se encuentra resaltada en azul en el dibujo anterior. Inmediatamente aparecerá la ventana que se muestra más adelante para que te registres con tu usuario y contraseña.

Presiona la tecla

.

Si deseas cursar y recibir llamadas en tu Softphone para todos los números que hayas activado a través de la Página de Oficina Virtual (http://oficina.cantv.net), deberás configurar el mismo para tal fin, habilitando una cuenta SIP para cada línea virtual que actives. En este sentido, sigue los pasos indicados en el **Manual de Instalación y Configuración del SoftPhone – Ver aparte Configuración del Software.**

6 Realizar llamadas

Tal y como se mencionó en la sección anterior, una vez que observes el mensaje ***Sesión Iniciada – ingrese el número de teléfono***, estarás listo para realizar y recibir llamadas. En este sentido, sigue los pasos que se indican a continuación:

6.1. Haz clic sobre el icono

. Inmediatamente aparecerá en el escritorio de tu PC la Interfaz de Usuario del SoftPhone, y te indicará tu número en la pantalla.

6.2. Introduce los números correspondientes al teléfono con el cual requieras establecer comunicación.

IMPORTANTE:
Existen dos maneras diferentes para introducir un número de teléfono en SoftPhone.

a. *La primera, haciendo clic sobre los dígitos del panel numérico de SoftPhone,*

b. La segunda, introduciendo los números (o letras) directamente desde el teclado de la computadora.

6.3. Cuando termines, presiona el botón *Discar* en el panel del Softphone o presiona la tecla

de tu teclado.

IMPORTANTE:
Cuando comiences a introducir los números, la línea número 1 se selecciona automáticamente como la línea a utilizar tal y como se observa en la siguiente figura:

Introduciendo un número

Si te equivocas introduciendo el número, presiona el botón CLEAR *que se encuentra en el panel de discado, o presiona la tecla de retroceso* Backspace *de tu teclado.*

Si introduces un número, el programa puede sugerirte una forma de completarlo automáticamente. Para ingresar el resto del número sugerido, presiona la tecla de tabulación del teclado Tab *y el número se completará.*

6.4. Cuando termines de ingresar el número telefónico, presiona el botón ***Discar*** en el panel o presiona la tecla Enter de tu teclado. Escucharás un tono de repique mientras no contesten. También podrás ver el mensaje ***Repicando*** en el estatus de la llamada, el cual cambiará a ***Llamada Establecida*** cuando el receptor conteste el teléfono.

7 Finalizar llamadas

Al terminar tu conversación, podrás finalizar la llamada en curso presionando el botón ***Colgar*** y obtener tono. Cuando la llamada haya terminado, podrás ver el mensaje ***Colgó*** en el estado de la llamada y los detalles de la misma, tales como la identificación del interlocutor y su duración, que permanecerán en la pantalla hasta que presiones el botón .

Importante:
Cuando una llamada se establece después de haber discado el número del destino, podrás seguir usando el Proveedor de Servicios por defecto para esa llamada.

También puedes discar el número introduciendo la SIP URL de la forma: nombre_de_usuario@domino.x.

Al igual que en los teléfonos tradicionales, una llamada finaliza cuando tú o el receptor cuelgue el teléfono.

8 Re-discar llamadas

Para re-discar un número, simplemente presiona el botón *Redial* REDIAL del panel. Inmediatamente aparecerá en la pantalla del panel de discado, el número de la última llamada realizada y se discará automáticamente el mismo.

9 Responder llamadas

Para responder una llamada, el SoftPhone debe estar ejecutándose, por lo tanto recuerda no cerrar el panel de discado. Cuando recibas una llamada, escucharás el tono de repique en el dispositivo que ha sido configurado como altavoz mediante el *Asistente de Configuración (audífonos/auricular teléfono USB).*

- *Si el Softphone se minimiza o se oculta detrás de otra ventana, cada vez que recibas alguna llamada la aplicación se mostrará en primer plano.*
- *La llamada entrante se mostrará en la pantalla tal y como aparece en la figura que verás más adelante.*
- *La llamada será recibida en la línea 1 por defecto, y se encenderá una luz intermitente en el botón correspondiente a dicha línea* .
- *Si deseas ignorar la llamada sólo debes hacer Clic sobre la palabra* *que se encuentra en la pantalla del programa, debajo de la identificación de la llamada entrante.*

Respondiendo una llamada

Responder **Ignorar**

ò

Cuando recibas una llamada presiona el botón ***Discar*** *en el panel o presiona la tecla* *de tu teclado para contestar. También puedes hacer clic sobre la línea correspondiente a esa llamada en la pantalla del programa.* **Ejemplo:** *Clic en la línea* .

Recuerda que la comunicación se efectuará a través de tu computadora, por lo que el tono del auricular del SoftPhone debe estar ajustado de tal manera que puedas escuchar claramente a la persona que te está llamando. En caso contrario, puedes ajustar el

volumen haciendo Clic con el botón derecho del Mouse sobre el SoftPhone y configurar el auricular. ***(Ver Parte de Manos Libres – Asistente de Configuración.)***

10 Auto-respuesta

SoftPhone también permite establecer el modo *Auto respuesta*. Cuando dicha opción está habilitada, el SoftPhone responde las llamadas recibidas inmediatamente. Este tiempo de espera puede ser modificado en el *Menú Configuración.*

Presionando el botón se habilita esta opción. Para deshabilitarla vuelve a presionar el mismo botón nuevamente.

Esta opción puede ser combinada con la opción *Auto Conferencia* , la cual se explica más adelante.

11 Llamada en espera

Mientras estés realizando una llamada, la misma puedes colocarla en espera haciendo Clic sobre el botón correspondiente a la línea de esa llamada o seleccionando otra línea . El indicador de dicha línea se mostrará intermitente , lo cual indica que la llamada ha sido puesta en espera. Para retomarla, simplemente selecciona la línea nuevamente (haciendo clic sobre el botón correspondiente).

ó

12 Llamadas extendidas

Además de las funcionalidades básicas de llamadas, SoftPhone presenta funciones avanzadas que se encuentran normalmente en los teléfonos empresariales. Algunas de estas son: *llamada en conferencia y transferencia de llamada,* las cuales se explican a continuación:

12.1 Llamada en conferencia:

SoftPhone te permite establecer una llamada en conferencia con lo cual podrás conversar con más de una persona a la vez. Cado uno de los participantes de la conferencia puede escuchar y hablarle a los demás.

12.1.1 Iniciando una Llamada en conferencia:

Tú puedes iniciar la llamada en conferencia llamando a los otros participantes, o puedes permitir que ellos te llamen. Por ejemplo, puedes crear una llamada entre tres personas siguiendo los pasos descritos a continuación:

a. Con una llamada activa en una de las líneas, coloca la llamada en espera haciendo Clic sobre la misma

Nota: *La línea quedará con la luz intermitente.*

b. Selecciona otra línea

y llama al tercer participante.

Nota: *Esta línea no estará intermitente.*

c. Acepta la llamada entrante del tercer participante seleccionando la línea por la que llegó la misma.

IMPORTANTE:
En cualquiera de las dos operaciones el primer participante debe estar en espera.

d. Después de informar al tercer participante que la llamada será una conferencia entre tres personas, presiona el botón

para incluirlos a todos en una misma conversación.

e. Para finalizar la llamada en conferencia, simplemente vuelve a presionar el botón

para colocar ambas llamadas en espera. En este punto ninguno de los participantes puede hablar contigo y viceversa.

Nota:
Tú puedes volver a hablar individualmente con cada participante al seleccionar la línea correspondiente.

12.1.2 Agregar otro participante a la conferencia

Para agregar a otro participante a una conferencia establecida, debes:

a. Poner la transferencia en espera, haciendo Clic en el botón

.

b. Invitar al nuevo participante a la conferencia, seleccionando la línea en la que se encuentra la nueva llamada o seleccionando una línea disponible y realizando la llamada a la persona a la cual se requiere agregar.

Nota:
Podrás conversar a solas con esa persona, mientras la conferencia esté en espera.

c. Luego de avisar al nuevo participante que a partir de ese momento formará parte de una conferencia, presiona nuevamente el botón

para restablecer la conversación con todos los miembros.

12.1.3 Quitar a un participante de la conferencia

Para quitar a un participante de una conferencia, haz lo siguiente:

a. Coloca la conferencia en espera presionando el botón

.
b. Selecciona la línea del participante que desea abandonar la conferencia. Ejemplo:
c. Despídete de él y presiona el botón ***Colgar***
.
d. Vuelve a presionar

para restablecer la conferencia.
Nota que es posible que una persona abandone la conferencia por sí sola colgando la llamada. Su línea se mostrará inactiva, mientras que la conferencia no se verá afectada.

12.1.4 Efectuar conferencias con múltiples participantes

Una conferencia puede incluir hasta 7 personas: el anfitrión más 6 participantes, uno en cada línea. Si deseas aumentar el número de participantes en la conferencia, puedes tener más de un anfitrión.

Por ejemplo, una persona puede tener una conferencia con 6 participantes (los cuales ocupan todas sus líneas disponibles), uno de los cuales a su vez esté en conferencia con otros 6. Como resultado, tendremos una conferencia de 12 miembros.

En teoría, esto permitiría cualquier cantidad de participantes en una conferencia. Sin embargo, en la realidad el número de participantes se verá limitado por el ancho de banda de cada uno de los anfitriones, lo cual podría provocar una degradación de la calidad del audio. Por esta razón, se les aconseja a los participantes de una conferencia seleccionar un ancho de banda bajo con un codec como el G.729, a fin de preservar la calidad del audio en tales situaciones – (Ver aparte de este Manual referido a Controles de Discado – Selección de Code).

12.1.5 Agregar un participante a la conferencia proveniente de una Lista de contactos

También puedes agregar a una persona registrada en tu Lista de contactos a la conferencia haciendo clic en la Gaveta de contactos, luego clic con el botón derecho del Mouse sobre su nombre en la *Gaveta de* contact*os,* y seleccionando Conferencia

.

12.2 Transferencia de llamadas

El Softphone te permite transferir una llamada activa a otro usuario. Permite dos tipos de transferencia de llamada: asistida y no asistida.

12.2.1 Transferencia no asistida

También conocida como ***"Transferencia a ciegas".*** Ocurre cuando inicias la transferencia sin informarle al receptor que le estás enviando una llamada. Sigue los pasos que se explican a continuación para transferir una llamada sin asistencia:

a. Con una llamada activa en progreso , informa a tu interlocutor que la llamada será transferida a otra persona y presiona el botón ***XFER*** .
b. Disca a través del panel del SoftPhone o del teclado de tu computador, el número al cual deseas transferir la llamada.
c. Presiona nuevamente el botón ***XFER*** para enviar la llamada del participante original, al tercer participante.

Cuando se complete la transferencia, ambas partes podrán comunicarse entre sí y habrán finalizado automáticamente la conversación. Las dos líneas que utilizaste para comunicarlos estarán libres a partir de ese momento.

12.2.2 Transferencia asistida

También conocida como ***"Transferencia supervisada"***. Ocurre cuando llamas e informas al tercer participante que le reenviarás la llamada, antes de hacer la transferencia. Sigue los pasos que se explican a continuación para realizar una transferencia asistida:

13 Auto conferencia

SoftPhone incluye una opción de *Auto conferencia* la cual puede ser habilitada o deshabilitada haciendo clic sobre el botón . Combinada con la **Auto respuesta** , ambas pueden controlar la manera en la que los participantes se agregan a una conferencia. Los diferentes niveles de control para manejar una conferencia se muestran a continuación:

13.1 Tabla Manejo de Conferencia

Niveles de control	Proceso de conferencia
off / off	El anfitrión acepta manualmente las llamadas y las agrega a la conferencia
on / off	SoftPhone automáticamente responde las llamadas (Auto respuesta) y el anfitrión agrega manualmente los participantes a la conferencia.
off / on	El anfitrión responde manualmente cada llamada (Respuesta Individual) y cada una es agregada automáticamente a la conferencia.
on / on	SoftPhone actúa como un Servidor Automático de Conferencias respondiendo automáticamente las llamadas entrantes y agregándolas a la conferencia.

Ejemplo:

Si tienes activas las opciones de ***Auto conferencia (on)*** y ***Auto respuesta*** , el SoftPhone contestará automáticamente las llamadas que recibas y las colocará en conferencia.

14 No molestar

SoftPhone te permite establecer el modo ***No molestar***. Cuando la opción ***No molestar***

está habilitada, todas las llamadas entrantes serán direccionadas a la contestadora del buzón de correo de voz.

No molestar se habilita haciendo clic en el botón

. Para deshabilitarla vuelva a presionar el mismo botón.

15 Flash

El botón *Flash* FLASH del SoftPhone funciona de la misma manera que su equivalente en un teléfono convencional. Presionando rápidamente el botón de *Colgar* en un teléfono tradicional se obtiene el mismo resultado. Con frecuencia esta opción es utilizada para transferir llamadas o para llamadas en tres pasos. Para colgar rápido y obtener tono, presiona el botón *Flash* FLASH ubicado en el panel de discado.

Si presionas *Flash* FLASH cuando estás recibiendo una llamada, la misma será atendida.

Si alguna línea está en espera, presiona *Flash* FLASH para sacarla de dicho estado.

16 Manos libres

Softphone también puede trabajar como un **Manos libres**. Si tú normalmente utilizas SoftPhone con audífonos, necesitarás otro dispositivo de audio (como una tarjeta de sonido o un equipo USB) para usarlo como ***Manos libres.*** Ejecuta el ***Asistente de configuración*** nuevamente para configurar el dispositivo de audio ***Manos libres.***

16.1. Haz Clic con el botón derecho del mouse sobre el SoftPhone para abrir el ***Menú de configuración.***

16.2. Haz Clic sobre la opción Asistente de Configuración .

16.3. Presiona la tecla Continue. Aparecerá la ventana de bienvenida al ***Asistente de configuración*** para que configures la aplicación de acuerdo a tus necesidades.

Asistente de Configuración
Asistente de Configuración
Introducción
Bienvenido al Asistente de Configuración
Por favor asegúrese de haber ejecutado este Asistente de Configuración al menos una vez antes de usar eyeBeam.
COUNTERPATH
< Atrás
Siguiente >
Cancelar

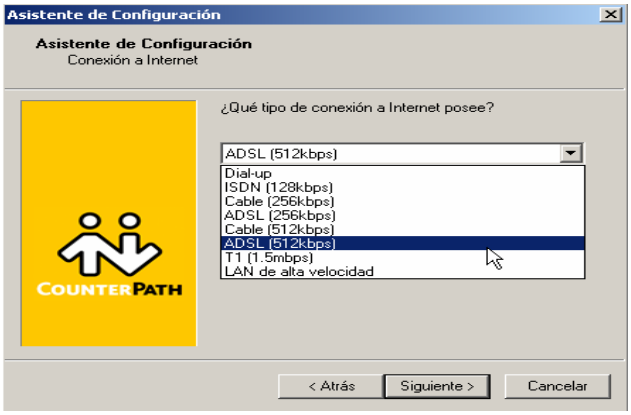
16.4. Presiona la tecla Siguiente > para iniciar el proceso de configuración del SoftPhone.

16.5. Procede a configurar los dispositivos haciendo clic con el mouse en el dispositivo que deseas configurar.

16.6. Si seleccionaste la opción Configurar sólo el auricular aparecerá la siguiente ventana para que configures ***Manos libres y/o Micrófono*** según lo desees. Aparecerá la siguiente ventana, presiona el botón Siguiente > para continuar.

16.7. Para cada caso, selecciona de la lista la opción que requieras activar y presiona la tecla Siguiente >.

16.8. Si seleccionaste Configurar los dispositivos más aparecerá la siguiente ventana para que procedas a configurar tu conexión a Internet.



16.9. Selecciona de la lista el tipo de conexión que posees y presiona la tecla Siguiente >.

16.10. Inmediatamente aparecerá la siguiente ventana:

Asistente de Configuración
Asistente de Configuración
Fin
Usted ha terminado el Asistente de Configuración.
Podrá ejecutar este asistente en el futuro presionando el botón derecho del ratón y seleccionando Asistente de Configuración.
COUNTERPATH
< Atrás
Finalizar
Cancelar

16.11. Presiona la tecla Finalizar para grabar la configuración que seleccionaste.

16.12. Aparecerá la ventana para que te registres como usuario de la aplicación, al igual que la interfaz de usuario del Softphone para permitirte hacer uso de la misma.

Nota:

Para activar el Manos libres presiona el botón SPEAKER PHONE

. Para desactivar la opción, vuelve a presionar el botón nuevamente.

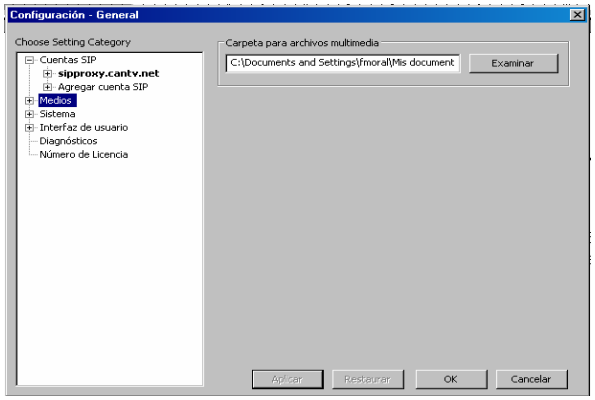
17 Grabar llamadas

SoftPhone puede grabar tus llamadas. Sigue las siguientes instrucciones, para configurar la carpeta de almacenamiento de llamadas.

17.1 Carpeta de llamadas:

a. Para configurar la ***Carpeta de llamadas*** en tu SoftPhone, abre el Diálogo de Configuración: colocando el mouse sobre el extremo derecho del SoftPhone, haciendo clic en el botón derecho del mouse y seleccionando la opción ***Configuración.***

b. Escoge la sección Medio, tal y como se muestra a continuación:



c. Debajo de la carpeta de Archivos de medios, presiona el botón Examinar.

d. Selecciona el directorio y presiona

.

17.2 Grabar las llamadas:

Para grabar una llamada, presiona el botón ***REC***

en cualquier momento durante la misma. Vuelve a presionar el botón para detener la grabación. Los archivos serán guardados en formato AVI. Recuerda que debes tener configurada la opción para poder hacer uso de la misma.

18 Gavetas y Menú de configuración

Similar a un teléfono celular, SoftPhone te permite almacenar una lista de contactos como una agenda telefónica.

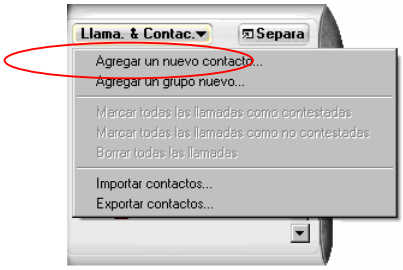
18.1 La Gaveta de contactos

a. Para abrir la ***Gaveta*** de contact***os*** del SoftPhone, presiona el botón negro ubicado en la extrema derecha del teléfono.

b. Inmediatamente se abrirá al lado del Softphone la siguiente ventana para agregar un nuevo contacto.

18.2 Agregar un nuevo contacto.

a. Para agregar un nuevo contacto, presiona el menú ***Llama. & Contac.,*** y escoge la opción Agregar un nuevo contacto..., tal y como se muestra a continuación:



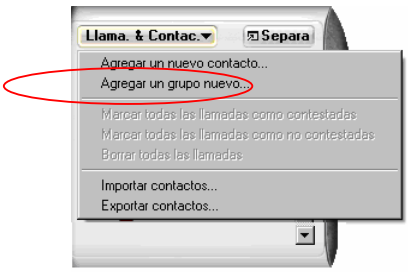
b. Ingresa el Nombre de la persona contacto, la dirección electrónica del mismo y el grupo al cual va a pertenecer, es decir, Amistades, Trabajo, Universidad, etc., y presiona la tecla OK, tal como se muestra a continuación:

c. Inmediatamente la aplicación incorporará a la Libreta de contactos el nuevo contacto agregado.

18.3 Agregar un Nuevo Grupo.

Los contactos pueden ser agrupados juntos. Para crear un nuevo grupo:

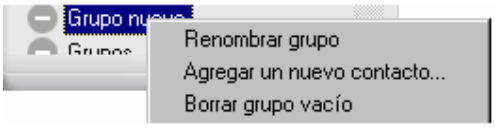
a. Selecciona el menú de ***Llama. & Contac,*** y escoge la opción Agregar un grupo nuevo..., esto creará un nuevo ítem en la lista de contactos, al cual se le podrá cambiar el nombre posteriormente.



b. Ingresa el nombre del nuevo grupo y presiona la tecla OK.

18.4 **Renombrar un Grupo.**

a. Para renombrar un nuevo grupo, haz clic con el botón derecho del mouse sobre el nombre del grupo.



b. Tipea el nuevo nombre y haz clic para dejarlo grabado.

Nota:
Para mover un contacto a un grupo, simplemente arrastra el contacto al grupo.

18.5 **Marcar un número desde la Gaveta de contactos:**

a. Para marcar directamente a un teléfono desde la Gaveta de contactos, presiona el botón derecho del mouse sobre el nombre del contacto y se desplegará una lista de los números a escoger.
b. Selecciona con el mouse el número a marcar y presiona el botón Discar .

18.6 **Cerrar la Gaveta de contactos:**

a. Para cerrar la Gaveta de contactos, vuelve a presionar el mismo botón negro utilizado para abrirla .

18.7 **Separar la Gaveta de contactos del SoftPhone:**

a. Para separar la gaveta del resto del teléfono, presiona la opción

que se encuentra dentro de la gaveta.

18.8 **Unir la Gaveta de contactos al SoftPhone:**

a. Para unir la gaveta de contactos, presiona la opción ***Re-Asig*** y la gaveta vuelve a formar parte del teléfono.

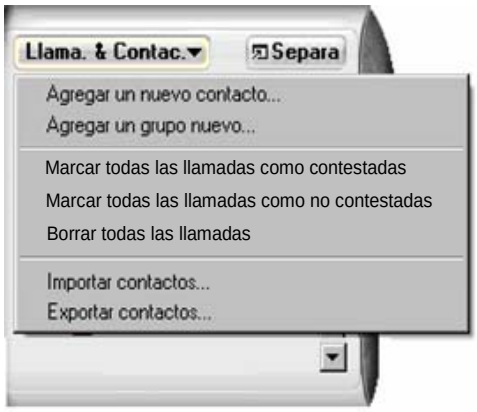
18.9 **Visualizar las llamadas recientes**

El SoftPhone almacena en una lista las últimas llamadas tanto recibidas como realizadas.

Para visualizar la lista de las últimas llamadas recibidas y realizadas, selecciona el ítem ***Llamadas discadas o Llamadas recibidas*** en la gaveta de contactos. Esto te permitirá observar la lista de llamadas.

Al hacer clic con el botón derecho sobre cualquier llamada, se muestra el menú del contexto. Al utilizar el menú de contactos, podrás escoger cualquiera de las siguientes opciones:

- Llamar de nuevo a ese contacto.
- Marcar la llamada como contestada/no contestada
- Borrar la llamada de la lista.
- Agregar la persona que realiza la llamada a la lista de contactos.



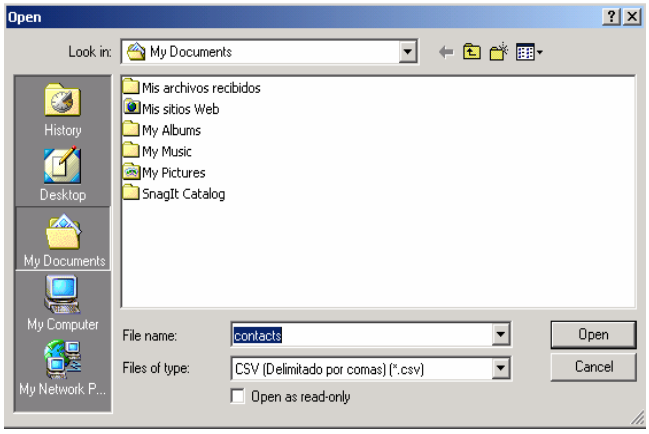
18.10 Importar contactos

a. Selecciona esta opción

para importar una lista de contactos de otro cliente a una agenda telefónica SoftPhone.

b. Haz clic sobre el menú ***Llama. & Contac.*** de la Gaveta de contactos y selecciona ***Importar contactos*** tal como se muestra a continuación:

c. Inmediatamente aparecerá la siguiente ventana para que escojas el archivo .CSV guardado en tu computadora.



d. Presiona la tecla Open. Se desplegará la lista de contactos con la extensión . CSV.
e. Escoge el archivo CSV guardado que requieras importar a la libreta y presiona OK.

Nota:
Primero, deberás exportar tu lista de contactos a un archivo .CSV (Valores separados por coma).

18.11 Exportar contactos

También es posible exportar todos los contactos almacenados en tu agenda telefónica SoftPhone a un archivo .CSV, el cual será importado posteriormente en un cliente de correo electrónico.

Selecciona el ítem

del menú ***Llama. & Contac.*** en la Gaveta de contactos. Después, deberás indicar el nombre del archivo y la localización en donde deseas guardar el .CSV que contiene tu lista de contactos.

19 Controles de discado

El SoftPhone incluye un panel con varios controles que te permitirán ajustar su configuración de llamadas.

19.1 Ajustando el Micrófono /Manos libres

El panel de discado del SoftPhone posee una barra deslizadora para ajustar la sensibilidad del micrófono /manos libres, tal como se muestra en la figura. Simplemente presiona con el botón izquierdo del mouse, el indicador de nivel y súbelo o bájalo para aumentar o disminuir la sensibilidad,

También puedes poner en silencio tu Softphone, de manera tal que el interlocutor no pueda escucharte. Para ello presiona el botón ***Mute (Silencio)***

ubicado en la parte izquierda del panel de discado. Presiónalo nuevamente si deseas desactivar esta opción.

19.2 Selección del Codec

SoftPhone te permite escoger cuál de los "*codec*" de audio disponibles deseas utilizar para realizar tus llamadas. Los "*codecs*" de audio describen el formato en el cual se comprimirá la señal de audio para su transmisión a través de la red. Algunos "*codecs"* requieren más ancho de banda que otros, y esto determinará la calidad de la voz.

Para habilitar o cambiar las propiedades de un "*codec*", presiona el botón derecho del mouse sobre cualquier parte del panel y escoge la opción ***Configuración Medios Audio Avanzadas Codecs.***

Si tienes sólo un "codec" habilitado, ten la seguridad de que todas las llamadas que hagas tendrán ese formato de

20 Controles de discado

El SoftPhone incluye un panel con varios controles que te permitirán ajustar su configuración de llamadas.

20.1 Ajustando el Micrófono /Manos libres

El panel de discado del SoftPhone posee una barra deslizadora para ajustar la sensibilidad del micrófono /manos libres, tal como se muestra en la figura. Simplemente presiona con el botón izquierdo del mouse, el indicador de nivel y súbelo o bájalo para aumentar o disminuir la sensibilidad,

También puedes poner en silencio tu Softphone, de manera tal que el interlocutor no pueda escucharte. Para ello presiona el botón ***Mute (Silencio)***

ubicado en la parte izquierda del panel de discado. Presiónalo nuevamente si deseas desactivar esta opción.

20.2 Selección del Codec

SoftPhone te permite escoger cuál de los "codec" de audio disponibles deseas utilizar para realizar tus llamadas. Los "codecs" de audio describen el formato en el cual se comprimirá la señal de audio para su transmisión a través de la red. Algunos "codecs" requieren más ancho de banda que otros, y esto determinará la calidad de la voz.

Para habilitar o cambiar las propiedades de un "*codec*", presiona el botón derecho del mouse sobre cualquier parte del panel y escoge la opción ***Configuración Medios Audio Avanzadas Codecs.***

Si tienes sólo un *"codec*" habilitado, ten la seguridad de que todas las llamadas que hagas tendrán ese formato de compresión. El "*codec*" G.729 consume el menor ancho de banda, mientras que el G.722.2 requiere el mayor ancho de banda pero ofrece la mejor calidad de voz.

20.3 Menú de contexto

SoftPhone posee un menú de contexto, el cual te permite acceso rápido a las siguientes opciones:

- Configuración
- Asistente de configuración
- Manejo de privacidad
- Estado de cuenta SIP
- Registro de diagnóstico
- Acerca de…

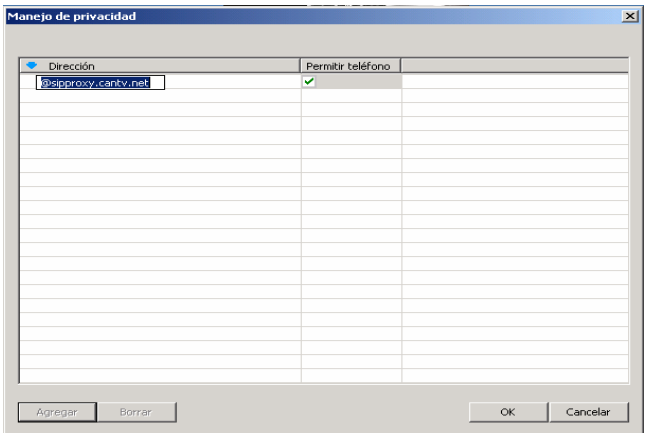
Para abrir el ***Menú de contexto*** simplemente presiona el botón derecho del mouse sobre cualquier parte del panel de discado.

Menú de contexto

El Registro de Diagnóstico contiene información importante sobre la red y el protocolo que puede ser útil para la resolución de problemas de diversos tipos. Para mayores detalles consulta el ***Apéndice A: Resolución de problemas.***

20.3.1 Ventana de Manejo de privacidad

La ventana de ***Manejo de privacidad*** te permite establecer la forma en la cual tus contactos pueden comunicarse contigo. Presiona el botón derecho sobre la ventana principal de SoftPhone y selecciona Manejo de privacidad.



Presiona el botón Agregar para añadir las direcciones de tus contactos. Por defecto todas las acciones son permitidas para ese contacto. Si no deseas que un contacto se comunique contigo en ciertas ocasiones, quita la selección de la casilla en la columna correspondiente. Por ejemplo, si

permites que un contacto pueda llamarte por teléfono, pero sin que éste sepa que estás conectado o no, marca la opción ***Permitir llamada*** y desmarca ***Mostrar presencia.***

20.3.2 Ventana de Estado de Cuentas SIP

Presiona el botón derecho del mouse sobre la ventana principal del SoftPhone y escoge la opción Estado de cuenta SIP... . En esta pantalla se muestra el nombre de la cuenta, el estado de la misma, el nombre del usuario, la cantidad de mensajes nuevos y guardados, la fecha de la última vez que te registraste y el prefijo de discado.

20.3.3 Ventana Acerca de...

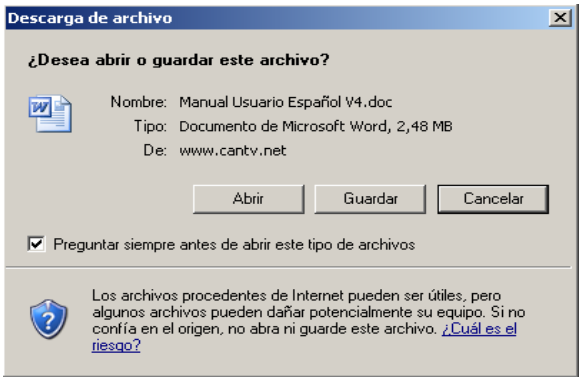
Presiona el botón derecho del mouse sobre la ventana principal del SoftPhone y escoge la opción Acerca de... . En esta ventana se te mostrará la versión del SoftPhone que está ejecutándose en tu computadora y te permitirá acceder rápidamente a la página web del Proveedor.

20.3.4 Controles de ventana

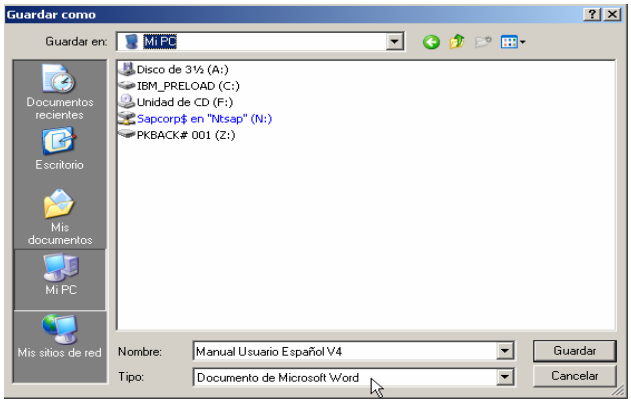
En la parte de arriba del panel de discado se encuentran los botones de **Ayuda** , **Log In** y **Salir** . Dependiendo de la versión del sistema operativo instalado en el PC, el funcionamiento de estos botones varía.

20.3.5 Controles de ventana del SoftPhone para Windows

a. El botón Ayuda te permite abrir o guardar el Manual de Usuario del Softphone, para que consultes cualquier duda que tengas sobre el uso del mismo.


Descarga de archivo
¿Desea abrir o guardar este archivo?
Nombre: Manual Usuario Español V4.doc
Tipo: Documento de Microsoft Word, 2,48 MB
De: www.cantv.net
Abrir
Guardar
Cancelar
Preguntar siempre antes de abrir este tipo de archivos
Los archivos procedentes de Internet pueden ser útiles, pero algunos archivos pueden dañar potencialmente su equipo. Si no confía en el origen, no abra ni guarde este archivo. ¿Cuál es el riesgo?

b. Seleccione Abrir si requieres consultar el manual sin almacenarlo en tu PC, en caso contrario presione la opción Guardar. Inmediatamente se desplegará la siguiente ventana para que se proceda a almacenar el documento en tu PC.



c. Selecciona la carpeta donde requieres almacenar el manual y presiona nuevamente la tecla Guardar.

d. El botón ***Log In*** abre una ventana para que te puedas registrar con otro usuario.

e. El botón *Salir* apaga la aplicación.

21 Teclas de acceso rápido

SoftPhone incluye un gran número de teclas rápidas para muchas de sus funciones. La lista se muestra en la siguiente tabla:

21.1 Teclas - Teclas de acceso rápido

Función	Teclas Abreviadas
Seleccionar Línea 1	F1 o ctrl. + 1
Seleccionar Línea 2	F2 o ctrl. + 2
Seleccionar Línea 3	F3 o ctrl. + 3
Seleccionar Línea 4	F4 o ctrl. + 4
Seleccionar Línea 5	F5 o ctrl. + 5
Seleccionar Línea 6	F6 o ctrl. + 6

21.2 Teclas - Teclas de Acceso Rápido (Continuación...)

Funcionalidades	Teclas Abreviadas
Silencio	F11 o ctrl. + u (barra espaciadora en Mac)
Establecer Configuración del Proxy	F8 o ctrl. + 8
Ventana de diagnóstico	F9 o ctrl + 9
Asistente de Configuración	F7 o ctrl + 7
Transferir llamada	Ctrl + t
Conferencia	Ctrl + f
Libreta de teléfonos	Ctrl + b
Menú	Ctrl + m
Colgar	Ctrl + h
Ayuda	Ctrl + F1
Limpiar	Tecla de retroceso
Auto-completar el número a discar	Tab
No Molestar (DND)	Ctrl + d
Auto-respuesta (AA)	Ctrl + a
Auto conferencia (AC)	Ctrl + f
Ignorar llamada	Ctrl + i
Por defecto letras a dígitos	Barra espaciadora (sólo Windows)
Aumentar/Disminuir volumen del auricular	Flechas hacia arriba y hacia abajo
Aumentar/Disminuir volumen del micrófono	Flechas hacia la derecha e izquierda

22 Apéndice A - Guía de resolución de problemas del SoftPhone

La siguiente guía te ayudará a resolver algunos detalles que pueden surgir al usar el Softphone.

22.1 Problemas de redes

Nota:
Se asume que la conexión a Internet esté operando correctamente, en caso de no ser así por favor contacta al Centro de Atención al Cliente Cantv que te corresponda o al Centro de Soporte: 0-500-SOPORTE (0-500-7676783).
Clientes Residenciales: *0-800-CANTV-00 (0-800-2268800)*
Clientes Jurídicos: *0-800-EMPRESAS (0-800-36773727)*

22.2 Login time out

Si se experimenta un error de Login Time Out, puede que hayas ingresado tu identificador de usuario o clave incorrectamente. Verifica dichos valores con Cantv. También puede que estés presentando problemas al intentar conectarte al servidor Proxy SIP. Asegúrate de poder hacer ping a los servidores listados en la tabla 3.

22.3 Tabla – Elementos relevantes de la Red.

Servidores
SIP Proxy
Outbound SIP Proxy (Si es Aplicable)
Servidor STUN
Servidor DNS
Servidor X-Tunnels (Si es Aplicable)

Ping es una utilidad de redes usada para determinar si tu computadora tiene conexión con otra máquina y si la computadora remota está activa.

22.4 Cómo hacer Ping a una Computadora A (Windows):

a. Haz click en el botón de Start
b. Haz click en Run.
c. Escribe command
d. Haz click en el botón OK.
e. La ventana de comandos de Windows se abrirá.
f. Escribe ping [dirección de computadora A], donde la computadora A esté direccionada, refiérete al nombre del dominio o dirección IP de cualquiera de las computadoras indicadas en la tabla - Elementos Relevantes de la Red.
g. Si el resultado indica que no puede encontrar el destino o request timeout, el servidor no está disponible, por ende comunícate con el Centro de Soporte a través del 0-500-SOPORTE (0-500-7676783).

22.5 Firewall y NAT

Si tu computadora se encuentra detrás de una Pared corta fuegos o Firewall, algunos puertos deben abrirse para permitir al SoftPhone comunicarse con el servicio de voz sobre IP. Los puertos requeridos se listan en la tabla 4.

22.6 Tabla – Puertos Estándar.

Tipo de Puertos	Número de servicio
UDP 3478	STUN
UDP 5060	SIP
UDP 8000	RTP
UDP 8001	RTP

Dos puertos adicionales son requeridos después del 8001 por cada línea adicional usada. Por ejemplo, si se desea usar una segunda línea, los puertos UDP 8002-3 deben ser habilitados

Si se encuentra detrás de un *firewall* para el cual es imposible abrir tales puertos, comunícate con el Centro de Soporte a través del 0-500-SOPORTE (0-500-7676783) solicitando una solución de firewall transversal, tal como el X-Tunnels.

22.7 Múltiples direcciones IP sobre la misma computadora

Si tu computadora tiene más de una dilección IP, el SoftPhone experimentará dificultades a la hora de seleccionar la dirección correcta. Para seleccionar manualmente la dirección IP, siga los siguientes pasos

Configuración -› Sistema -› Red -› Obtener una dirección Automáticamente: Deseleccione
Usar la siguiente dirección IP: [La dirección IP de su Computadora]
Dirección IP del NAT: [La dirección IP de su NAT o Firewall]

Otra solución es deshabitar temporalmente todos los adaptadores de red excepto aquel donde se desee que el SoftPhone arranque.

22.8 Problemas de audio

Esta guía asume que el sistema de video y audio de tu computadora funciona correctamente. Ejecuta el asistente de ajuste de audio *Asistente de Configuración*. Para hacerlo, haz clic con el botón derecho sobre el panel de discado y selecciona *Asistente de Configuración.*

Existen varios factores que pueden afectar la calidad del sonido cuando se usa el SoftPhone. Esto incluye la calidad de la conexiones de la red, calidad de los dispositivos de red y el modelo del los equipos de audio. Algunos de estos problemas son factibles experimentarlos, por ende a continuación se ofrecen algunos consejos que pueden ayudar a minimizarlos

22.9 Audio pulsante

El audio pulsante es síntoma de sobre modulación. Aconseja al interlocutor que disminuya el volumen del micrófono y/o que ajuste la ganancia del mismo.

22.10 Audio con ruido de fondo

Un significante ruido de fondo puede deberse al nivel del umbral de silencio. Aconseja al interlocutor que disminuya el umbral de silencio en el micrófono: silence threshold. El mismo puede ejecutar el asistente de ajuste de audio.

22.11 Sonidos de audio entrecortados en una conferencia

El audio deteriorado en una conferencia puede ser causado por sobre carga en el ancho de banda. Por ejemplo, algunas redes disponen de 1 Mbps entrante (Download), pero sólo 128 kbps salientes (upload). En estas condiciones trata de hacer la conferencia con múltiples huéspedes o desconecta a todos los participantes para cambiar la compresión de audio *codec* G.729

22.12 Sonido Pobre

Sonido pobre o áspero es síntoma de problemas con las conexiones o dispositivos de red. Los siguientes datos pueden contribuir a desmejorar la calidad del sonido.

- Pérdida de paquetes en la red IP. Verifica el desempeño de la red, latencia y rendimiento. El lograr 200 milisegundos de latencia, los cuales se pueden determinar haciendo ping a la red, es un buen indicador en cuanto a la calidad de audio.
- Dispositivos de red experimentando problemas. Asegúrate de usar el *driver* de la tarjeta de red más reciente.

22.13 Eco en el audio

Los siguientes consejos pueden ser útiles para reducir el eco escuchado durante una conversación:

- Trata de usar el *headset* conectado a tu tarjeta de sonido. Otra sugerencia es utilizar *headset* con conexión USB, los cuales hacen *bypass* del sonido tal como si proviniera del mismo dispositivo.
- Si estás usando audífono/micrófono de tipo de colgante, es probable que el oído cree retorno entre el micrófono y el audífono.
- El balance del micrófono no está apagado en la sección de controles de sonido del play back del Windows.
- Cuando estés configurando el sonido, examina los ajustes del control de volumen.
- Experimentarás eco, si tu micrófono puede recoger sonidos provenientes de la corneta, como cuando no estás usando el headset.
- El nivel del micrófono puede estar muy amplificado cuando se activó en los controles genéricos de audio del Windows.

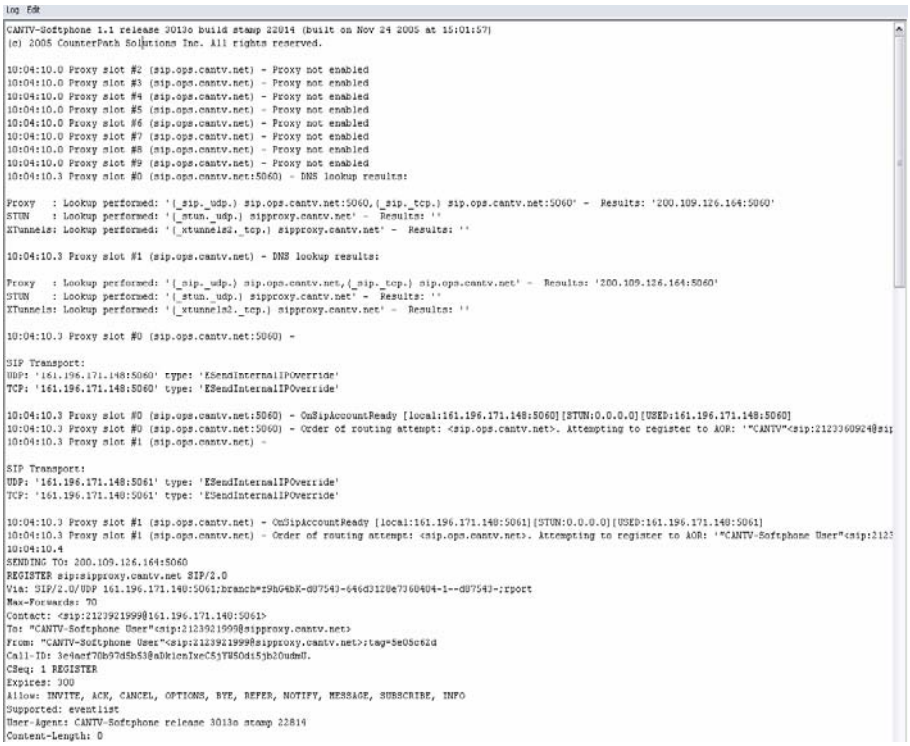
22.14 Audio en una sola vía.

Si tu *firewall* restringe conexiones entrantes, es posible que sólo se obtenga audio en una sola vía. Comunícate con el Centro de Soporte a través del 0-500-SOPORTE (0-500-7676783).

22.15 Log de diagnóstico

El SoftPhone escribe información de diagnóstico en un archivo de log. Tú puedes ver el contenido de este archivo presionando F9, si la falla se torna crítica, envíalo a tu representante de soporte técnico.

Figura– Log de diagnóstico


Log Edit
CANTV-Softphone 1.1 release 3013o build stamp 22814 (built on Nov 24 2005 at 15:01:57)
(c) 2005 CounterPath Solutions Inc. All rights reserved.
10:04:10.0 Proxy slot #2 (sip.ops.cantv.net) - Proxy not enabled
10:04:10.0 Proxy slot #3 (sip.ops.cantv.net) - Proxy not enabled
10:04:10.0 Proxy slot #4 (sip.ops.cantv.net) - Proxy not enabled
10:04:10.0 Proxy slot #5 (sip.ops.cantv.net) - Proxy not enabled
10:04:10.0 Proxy slot #6 (sip.ops.cantv.net) - Proxy not enabled
10:04:10.0 Proxy slot #7 (sip.ops.cantv.net) - Proxy not enabled
10:04:10.0 Proxy slot #8 (sip.ops.cantv.net) - Proxy not enabled
10:04:10.0 Proxy slot #9 (sip.ops.cantv.net) - Proxy not enabled
10:04:10.3 Proxy slot #0 (sip.ops.cantv.net:5060) - DNS lookup results:
Proxy : Lookup performed: '(_sip._udp.) sip.ops.cantv.net:5060,(_sip._tcp.) sip.ops.cantv.net:5060' - Results: '200.109.126.164:5060'
STUN : Lookup performed: '(_stun._udp.) sipproxy.cantv.net' - Results: ''
XTunnels: Lookup performed: '(_xtunnels2._tcp.) sipproxy.cantv.net' - Results: ''
10:04:10.3 Proxy slot #1 (sip.ops.cantv.net) - DNS lookup results:
Proxy : Lookup performed: '(_sip._udp.) sip.ops.cantv.net,(_sip._tcp.) sip.ops.cantv.net' - Results: '200.109.126.164:5060'
STUN : Lookup performed: '(_stun._udp.) sipproxy.cantv.net' - Results: ''
XTunnels: Lookup performed: '(_xtunnels2._tcp.) sipproxy.cantv.net' - Results: ''
10:04:10.3 Proxy slot #0 (sip.ops.cantv.net:5060) -
SIP Transport:
UDP: '161.196.171.148:5060' type: 'ESendInternalIPOverride'
TCP: '161.196.171.148:5060' type: 'ESendInternalIPOverride'
10:04:10.3 Proxy slot #0 (sip.ops.cantv.net:5060) - OnSipAccountReady [local:161.196.171.148:5060][STUN:0.0.0.0][USED:161.196.171.148:5060]
10:04:10.3 Proxy slot #0 (sip.ops.cantv.net:5060) - Order of routing attempt: <sip.ops.cantv.net>. Attempting to register to AOR: '"CANTV"<sip:2123360924@si
10:04:10.3 Proxy slot #1 (sip.ops.cantv.net) -
SIP Transport:
UDP: '161.196.171.148:5061' type: 'ESendInternalIPOverride'
TCP: '161.196.171.148:5061' type: 'ESendInternalIPOverride'
10:04:10.3 Proxy slot #1 (sip.ops.cantv.net) - OnSipAccountReady [local:161.196.171.148:5061][STUN:0.0.0.0][USED:161.196.171.148:5061]
10:04:10.3 Proxy slot #1 (sip.ops.cantv.net) - Order of routing attempt: <sip.ops.cantv.net>. Attempting to register to AOR: '"CANTV-Softphone User"<sip:2123
10:04:10.4
SENDING TO: 200.109.126.164:5060
REGISTER sip:sipproxy.cantv.net SIP/2.0
Via: SIP/2.0/UDP 161.196.171.140:5061;branch=z9hG4bK-d07543-646d3120e7160404-1--d07543-;rport
Max-Forwards: 70
Contact: <sip:2123921999@161.196.171.140:5061>
To: "CANTV-Softphone User"<sip:2123921999@sipproxy.cantv.net>
From: "CANTV-Softphone User"<sip:2123921999@sipproxy.cantv.net>;tag=5e05c62d
Call-ID: 3e4aef70b97d5b53@aDkienIxeC5jYW50d15jb20udmU.
CSeq: 1 REGISTER
Expires: 300
Allow: INVITE, ACK, CANCEL, OPTIONS, BYE, REFER, NOTIFY, MESSAGE, SUBSCRIBE, INFO
Supported: eventlist
User-Agent: CANTV-Softphone release 3013o stamp 22814
Content-Length: 0